

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pusat perekonomian dan perdagangan Indonesia terletak di DKI Jakarta yang memiliki permasalahan cukup kompleks khususnya dalam bidang transportasi. Contoh permasalahan transportasi yang ada di DKI Jakarta adalah kemacetan. Menurut (Meiliani, Sejati, & Amanaturosyidah, 2019) bahwa salah satu penyebab timbulnya kemacetan adalah meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kepemilikan kendaraan bermotor. Keadaan ini mengakibatkan kepadatan lalu lintas yang menimbulkan sejumlah titik rawan kemacetan di berbagai tempat. Tingginya volume kendaraan dan arus lalu lintas yang padat menuntut pemerintah serta masyarakat untuk melakukan upaya dalam mengatasi kemacetan di DKI Jakarta.

Saat ini keadaan lalu lintas di DKI Jakarta sudah mulai teratasi dengan hadirnya transportasi model baru yang dikelola secara *online*. Perkembangan teknologi telah mengubah fungsi utama ojek yang semula hanya dapat mengangkut orang atau barang ke tempat tujuan, bertambah fungsi menjadi alat penunjang kehidupan lainnya. Perusahaan jasa transportasi saat ini bersaing untuk dapat menarik konsumen melalui aplikasi yang ditawarkan. Dengan adanya aplikasi tersebut mengubah sistem ojek pangkalan berbasis wilayah di tikungan jalan menjadi sebuah aplikasi berbasis *online*. Selain itu dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dimudahkan untuk melakukan kegiatan sehari-harinya seperti memesan

makanan, membersihkan rumah, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, dan lainnya.

Terdapat beberapa perusahaan jasa transportasi *online* yang sedang berkembang di Indonesia salah satunya adalah PT Gojek Indonesia. PT Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2010 dengan layanan pertama yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Wilayah operasional Gojek tersebar mulai dari Sabang hingga Merauke yang terdapat di 167 kota dan kabupaten Indonesia. Pada saat ini Gojek telah menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang menyediakan lebih dari 20 layanan berbasis aplikasi. Di antara berbagai jenis layanan dalam aplikasi Gojek, terdapat 4 layanan utama yang sering digunakan oleh konsumen yaitu jasa pengantar orang ke tempat tujuan (*GoRide*), jasa pengantar barang, dokumen, ataupun paket (*GoSend*), jasa pembelian secara *online* yang diantar pada hari yang sama (*GoShop*), bahkan dapat digunakan sebagai jasa pengantar makanan di hari yang sama (*GoFood*).

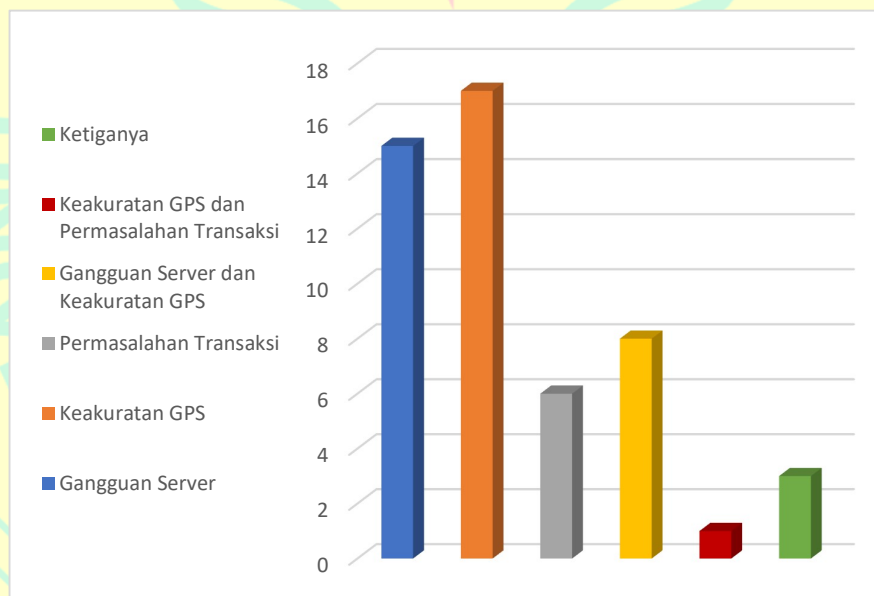
Ayuwarigil (2018) menjelaskan penggunaan aplikasi Gojek perlahan mengalami penurunan. Riset tersebut dilakukan kepada 1.000 responden di Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Medan, dan Makassar. Hasil riset menunjukkan bahwa 44,8% responden memilih menggunakan Grab dibandingkan dengan pengguna Gojek yang hanya mendapatkan persentase 42,3%. Responden lebih memilih Grab karena harga yang ditawarkan lebih terjangkau dan sering menawarkan promosi mingguan dibandingkan dengan Gojek. Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya penurunan penggunaan aplikasi Gojek. Terdapat

beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Gojek.

Faktor pertama yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Gojek adalah faktor kebiasaan. Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan penyebaran kuesioner survei awal kepada 50 responden aktif pengguna aplikasi Gojek dengan minimal pemakaian 3 sampai 6 kali atau lebih dalam sebulan dan berdomisili di DKI Jakarta.

Tabel I.1

Kendala yang Dirasakan Konsumen



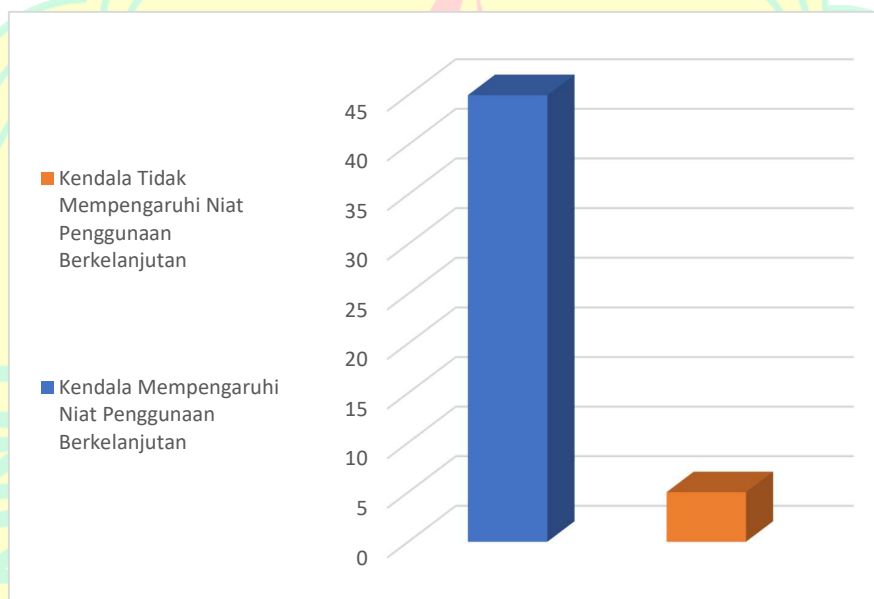
Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dalam survei tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala yang dirasakan 17 responden karena GPS pada aplikasi tidak akurat, 15 responden karena gangguan pada server, 8 responden karena gangguan pada server dan GPS pada aplikasi tidak akurat, 6 responden karena permasalahan dalam transaksi, 3 responden karena mengalami semua kendala di atas, dan 1 responden karena GPS pada aplikasi tidak

akurat dan permasalahan dalam transaksi. Dari data di atas dapat diketahui kendala terbesar yang dirasakan oleh responden dalam menggunakan aplikasi Gojek adalah GPS pada aplikasi tidak akurat.

Tabel I.2

Kendala Terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Gojek



Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dari keseluruhan responden, sebanyak 50 responden pada survei awal menyatakan bahwa semua responden mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi Gojek seperti permasalahan transaksi, gangguan server, keakuratan GPS, maupun ketiganya. Kemudian lebih lanjut diperoleh 45 responden di antaranya (90% dari total responden) menyatakan bahwa hal tersebut berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Gojek. Dari intensitas responden menggunakan aplikasi Gojek dalam sebulan serta berdasarkan kendala yang

dirasakan responden menunjukkan bahwa adanya indikasi kebiasaan yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi Gojek.

Selain berdasarkan survei awal, terdapat beberapa berita yang mendukung adanya pengaruh kebiasaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut Dewi (2019) bahwa belum lama ini tarif Gojek mengalami kenaikan yang disesuaikan dengan sistem zonasi. Untuk Kawasan Jabodetabek naik menjadi Rp. 2.000,- per kilometer dengan batas atas Rp. 2.500,- dan biaya jasa minimal menjadi Rp. 8.000,- hingga Rp. 10.000,-. Kenaikan tarif ini mendapat respons yang beragam dari banyak konsumen, seperti konsumen yang berstatus mahasiswa dan biasa menggunakan Gojek untuk berangkat dan pulang dari kampus berkomentar bahwa awal mengetahui perubahan sedikit keberatan tetapi karena kebiasaannya menggunakan Gojek menjadi tidak masalah dan tetap menggunakan Gojek sebagai alat transportasi.

Hutagaol (2019) menjelaskan banyak dari warga Jakarta yang merasakan kecewa atas kenaikan tarif tersebut karena sudah terbiasa menggunakan Gojek sebagai transportasi umum dalam beraktivitas sehari-hari. Salah satunya konsumen yang bekerja sebagai karyawan swasta merasa dirugikan dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai kenaikan tarif Gojek. Lebih lanjut lagi, konsumen yang juga berstatus sebagai karyawan di Jakarta mengeluhkan atas naiknya tarif Gojek dan lebih memilih untuk menggunakan Transjakarta yang harganya relatif murah. Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah kenaikan tarif Gojek dapat berpengaruh maupun tidak berpengaruh terhadap penggunaan Gojek karena

kebiasaan sehari-hari konsumen yang harus menggunakan Gojek sebagai alat transportasinya.

Permasalahan selanjutnya selain kenaikan tarif ojek *online* adalah masalah pada saat melakukan transaksi seperti masalah pembayaran via Gopay. Menurut Santhika (2018) bahwa konsumen pengguna aplikasi Gojek mengeluhkan tidak bisa melakukan pemesanan melalui Gopay. Konsumen pengguna aplikasi Gojek mengeluhkan tidak bisa melakukan pemesanan melalui Gopay. Konsumen tersebut mengeluhkan bahwa tidak dapat melakukan pemesanan GoRide melalui Gopay, tetapi jika menggantinya dengan tunai, maka transaksi tersebut bisa dilakukan. Dari berita tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam transaksi pada aplikasi Gojek tidak berpengaruh terhadap penggunaan Gojek karena kebiasaan sehari – hari konsumen yang harus menggunakan Gojek sebagai alat untuk memenuhi kebutuhannya.

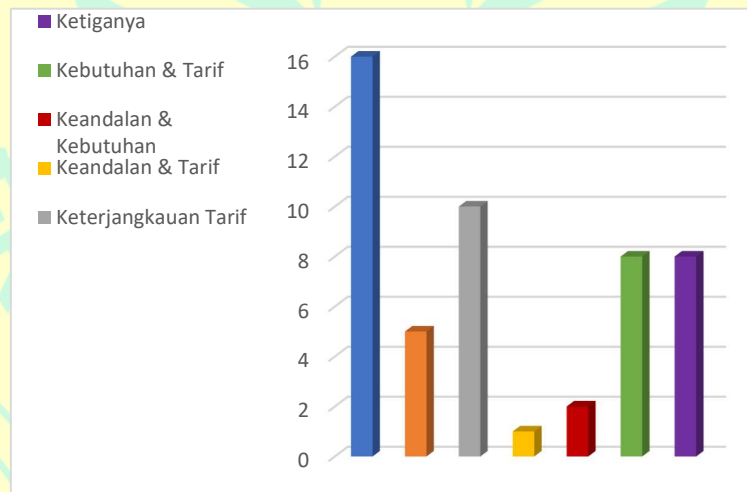
Nascimento, Oliveira, & Tam (2018) di dalam penelitiannya menjelaskan terkait niat penggunaan berkelanjutan, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kebiasaan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa kebiasaan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan secara parsial (Hsiao, Chang, & Tang, 2016).

Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi (2018) di dalam penelitiannya menjelaskan terkait niat penggunaan berkelanjutan, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kebiasaan berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut

penelitian yang dilakukan Wulandari, Suhud, & Purwohedi (2019) bahwa kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Berdasarkan penelitian bahwa kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Amoroso & Lim, 2017).

Faktor kedua yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Gojek adalah faktor manfaat yang dirasakan. Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan penyebaran kuesioner survei awal kepada 50 responden aktif pengguna aplikasi Gojek dengan minimal pemakaian 3 sampai 6 kali atau lebih dalam sebulan dan berdomisili di DKI Jakarta.

Tabel I.3
Alasan Pengguna Aplikasi Gojek



Sumber: Data diolah oleh peneliti

Dalam survei awal penelitian, selain menunjukkan kendala yang dirasakan dapat diketahui pula alasan terkait responden menggunakan aplikasi Gojek. Alasan 16 responden menggunakan aplikasi Gojek karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi, 10 responden karena keterjangkauan tarif, 8 responden karena kebutuhan lebih

cepat terpenuhi dan keterjangkauan tarif, 8 responden karena merasakan ketiga manfaatnya, 5 responden karena keandalan layanan, 2 responden karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi dan keandalan layanan, dan 1 responden karena keandalan layanan dan keterjangkauan tarif. Dari data di atas dapat diketahui alasan terbanyak responden menggunakan aplikasi Gojek karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi. Dari berbagai alasan yang diberikan responden di atas menunjukkan bahwa adanya indikasi manfaat yang dirasakan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi Gojek.

Selain berdasarkan survei awal, terdapat beberapa berita yang mendukung adanya pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut Iskandar (2018) bahwa sebuah platform digital memang rentan terhadap gangguan. Sejumlah pengguna aplikasi Gojek menyampaikan keluhan kesahnya melalui media sosial Twitter terkait aplikasi Gojek yang sedang eror. Pengguna aplikasi Gojek tersebut menyatakan bahwa aplikasi Gojek mengalami terhenti paksa ketika hendak memesan layanan *GoFood* sementara makanan tersebut sudah dibeli. Setelah mencoba untuk membuka aplikasi Gojek kembali ternyata tidak ada riwayat pembelian makanan (*GoFood*) di aplikasi Gojek. Dari berita di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya manfaat yang dirasakan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek.

Selain gangguan atau eror pada sebuah platform digital permasalahan yang dapat timbul adalah kasus penipuan *online*. Menurut Hutabarat (2020) bahwa adanya modus penipuan yang dilakukan oleh oknum driver Gojek terhadap konsumen. Konsumen Gojek yang memesan minuman lewat *GoFood* mengalami

kerugian mencapai 9 juta diduga ditipu oleh oknum driver Gojek. Kejadian bermula ketika konsumen tersebut memesan minuman lewat *GoFood* menggunakan metode pembayaran *Gopay* tetapi oknum *driver* Gojek beralasan bahwa metode pembayaran menggunakan *Gopay* tidak bisa. Selanjutnya tidak lama dari itu, konsumen tersebut ditelepon oleh oknum yang mengaku dari pihak resto untuk mengirimkan uang sejumlah 9 juta sebagai pengganti metode pembayaran *Gopay*. Namun setelah konsumen mengirimkan uang tersebut oknum *driver* Gojek ternyata membatalkan ordernya. Dari berita di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya manfaat yang dirasakan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek selain itu konsumen mengalami kerugian materi sampai 9 juta.

Kasus penipuan lain melalui aplikasi Gojek pun terjadi pada salah satu artis ibukota. Menurut Iskandar (2019) bahwa dirinya mengaku saldo *Gopay* miliknya dibajak oleh driver Gojek yang tidak bertanggung jawab dengan cara membajak melalui akun Gojek miliknya, setelah berhasil masuk ke dalam akun miliknya driver tersebut berhasil mengambil seluruh saldo miliknya.

Weng, Zailani, Iranmanesh, & Hyun (2017) menjelaskan terkait niat penggunaan berkelanjutan, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut penelitian yang dilakukan Peng, OuYang, & Liu (2019) yang berjudul, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Y. Chen, Yang, Zhang, & Yang, 2018).

Faktor ketiga yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi Gojek adalah faktor kemudahan yang dirasakan. Untuk mendukung penelitian ini maka dilakukan penyebaran kuesioner survei awal kepada 50 responden aktif pengguna aplikasi Gojek dengan minimal pemakaian 3 sampai 6 kali atau lebih dalam sebulan dan berdomisili di DKI Jakarta.

Dalam survei awal penelitian dapat dilihat pada tabel I.3, alasan 16 responden menggunakan aplikasi Gojek karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi, 10 responden karena keterjangkauan tarif, 8 responden karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi dan keterjangkauan tarif, 8 responden karena merasakan ketiga manfaatnya, 5 responden karena keandalan layanan, 2 responden karena kebutuhan lebih cepat terpenuhi dan keandalan layanan, dan 1 responden karena keandalan layanan dan keterjangkauan tarif. Dari berbagai alasan yang diberikan responden di atas menunjukkan bahwa adanya indikasi kemudahan yang dirasakan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi Gojek.

Selain berdasarkan survei awal, terdapat beberapa berita yang mendukung adanya pengaruh kemudahan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Permasalahan mengenai aplikasi Gojek yang eror banyak dikeluhkan oleh para konsumen. Menurut Iskandar (2018) bahwa banyaknya konsumen yang mengeluhkan masalah aplikasi gojek yang eror. Konsumen mengeluhkan bahwa akibat erornya aplikasi Gojek tersebut membuat dirinya seperti memesan layanan *GoRide* sebanyak 2 kali sementara hal tersebut dikarenakan aplikasi Gojek yang ter-*log out* dengan sendirinya. Di lain hal, ada konsumen yang sedang memesan layanan *GoFood* kemudian aplikasi ter-*log out*

dengan sendirinya. Lebih lanjut lagi, terdapat konsumen yang aplikasinya sudah *ter-log out* dengan sendirinya selama satu jam, ketika ingin melakukan *log in* melalui *email* maupun nomor telepon tidak mendapatkan kode verifikasi dari aplikasi Gojek. Dari berita di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kemudahan yang dirasakan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek.

Wang, Lew, Lau, & Leow (2019) menjelaskan terkait niat penggunaan berkelanjutan, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kemudahan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut penelitian yang dilakukan Peng et al (2019) bahwa kemudahan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Berdasarkan penelitian menyimpulkan bahwa kemudahan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Cho & Lee, 2019).

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang dan hasil survei awal menjelaskan bahwa terdapat indikasi kebiasaan, manfaat yang dirasakan, dan kemudahan yang dirasakan dapat berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan yang merupakan faktor penting bagi perusahaan agar konsumen dapat terus berkelanjutan menggunakan aplikasi Gojek. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kebiasaan, Manfaat yang Dirasakan, dan Kemudahan yang Dirasakan Terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Gojek di Wilayah DKI Jakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kebiasaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan?
2. Apakah terdapat pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan?
3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kebiasaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diselesaikan dan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini untuk mengaplikasikan pengetahuan akademis yang telah didapatkan selama perkuliahan dalam bidang bisnis dengan kenyataan yang ditemukan dalam kegiatan, sehingga dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kebiasaan, manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Gojek.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman dalam melakukan studi di Universitas Negeri Jakarta, dan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana. Serta sarana untuk mengasah keahlian menulis artikel ilmiah

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang pengaruh kebiasaan, manfaat yang dirasakan, dan kemudahan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Selain itu penelitian ini juga dapat menambah jurnal ilmiah di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai suatu alat ukur perusahaan dalam melihat kualitas kinerja perusahaan di pangsa pasar konsumen dan sebagai alat evaluasi perusahaan dalam meningkatkan penggunaan berkelanjutan konsumen terhadap suatu produk perusahaan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan bagi pembaca mengenai pengaruh kebiasaan, manfaat yang dirasakan, dan kemudahan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Selain itu dapat dijadikan sumber referensi pembaca dalam menulis suatu artikel ilmiah.

E. Kebaruan Penelitian

Penelitian mengenai variabel kebiasaan (*habit*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), dan kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) telah banyak diteliti oleh para peneliti. Sebagai contoh penelitian ini telah diteliti di Korea Selatan oleh (Cho & Lee, 2019), di Portugal oleh (Nascimento et al., 2018), di Taiwan oleh (Hsiao et al., 2016), di Malaysia oleh (Wang et al., 2019), dan di China oleh (Peng et al., 2019). Selain itu, variabel kebiasaan (*habit*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), dan kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) diteliti menggunakan objek penelitian yang berbeda-beda, misalnya seperti pada perangkat cerdas (*smart advice*), *smartwatches*, *mobile social application*, *e-learning application*, dan publik transportasi sepeda. Penelitian yang dilakukan oleh Peneliti saat ini, mengambil objek penelitian berupa *mobile application* pada transportasi ojek *online*. Penelitian dalam objek ini masih jarang dilakukan, sehingga Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada objek tersebut.

Lebih lanjut lagi, variabel kebiasaan (*habit*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), dan kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) diteliti dengan subjek yang berbeda-beda, seperti penyandang disabilitas terkait *movement and mobility*, konsumen yang pernah atau sedang menggunakan *smartwatch*, mahasiswa yang berada di Taiwan, mahasiswa teknologi di Multimedia University Malaysia, dan masyarakat yang berada di stasiun sepeda Nanjing. Selain itu, variabel kebiasaan (*habit*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), dan kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) diteliti menggunakan teknik analisis data yang berbeda-beda, seperti menggunakan *path*

analysis, Partial Least Square (PLS), dan Structural Equation Modeling (SEM).

Pada penelitian kali ini, Peneliti akan mengambil subjek masyarakat yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta yang pernah menggunakan aplikasi Gojek dalam 3 bulan terakhir dengan menggunakan teknik analisis data *Multiple Regression*.

